

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานีครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าของประเทศไทย
2. บริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี
3. ขอบข่ายภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี
4. ขอบข่ายงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี
5. แนวคิดทฤษฎีหลักการให้บริการ
6. การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบความคิดในการวิจัย

ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าของประเทศไทย

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2427 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) ได้ทดลองผลิตกระแสไฟฟ้าครั้งแรกที่กรมทหารม้าซึ่งเป็นที่ตั้งของกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน

การใช้ไฟฟ้าเริ่มเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในเขตพระนครมีประชาชนต้องการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น และแพร่หลายไปสู่ส่วนภูมิภาค ดังนั้นในปี พ.ศ. 2472 ได้มีการจัดตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบัญชาการ กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเป็นแห่งแรก ในปี พ.ศ. 2473 กิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเจริญขึ้นเป็นลำดับ จนกระทั่งรัฐบาลได้สถาปนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปโภค ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิต จัดให้ได้มาจัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน

ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆในเขตจำหน่าย 70 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขยายบริการด้านกระแสไฟฟ้าได้จำนวน 70,615 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 99.1 จากจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 71,264 หมู่บ้าน ส่วนหมู่บ้านที่เหลืออยู่ระหว่างดำเนินการให้ครบ 100% ภายในปี 2548 ด้วยวิธีขยายเขตระบบจำหน่ายปิกเสาพาดสายไฟฟ้าตามปกติและวิธีติดตั้งระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ (solar home system)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบเป็น 4 ภาค 12 เขต ประกอบด้วย ภาคเหนือ 3 เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 เขต ภาคกลาง 3 เขต ภาคใต้ 3 เขต ในส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ จังหวัดลพบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดชัยนาท จังหวัดอุทัยธานี (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ . 2547 : 6)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ มีความรับผิดชอบในการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการไฟฟ้า เช่น การติดตั้งมิเตอร์ การก่อสร้างระบบจำหน่าย การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการจัดพิมพ์บิลเก็บเงิน ซึ่งจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ . 2547 : 6-7)

- ด้านเทคนิค
- ด้านการบริการทั่วไป
- ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน

โดยมุ่งเน้นด้านการบริการผู้ใช้บริการ เพื่อให้บริการสามารถตอบสนองตามความต้องการ และเกินกว่าระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และเพื่อสนองตอบอย่างรวดเร็วต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

เป้าหมายหลักในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามแผนพัฒนาปี 2547 ครอบคลุม 5 ด้านดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค . 2545 : 4) 1. ด้านระบบไฟฟ้า 2. ด้านการตลาด 3. ด้านการพัฒนาองค์กรและการจัดการ 4. ด้านการเงิน 5. ด้านการวิจัยและพัฒนา

บริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานีประกอบด้วยแผนกต่างๆ ในสังกัดจำนวน 6 แผนก (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ . 2548 : 9)

1. แผนกบริหารงานทั่วไป

หน้าที่หลัก

1.1 งานธุรการทั่วไป ได้แก่ งานด้านสารบรรณ ลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร จัดเก็บ ควบคุมและทำลายเอกสาร งานพิมพ์ ถ่ายเอกสาร รวมทั้งดูแลซ่อมแซมและบำรุงรักษาทรัพย์สิน จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ให้เพียงพอกับความต้องการ งานการประชุม จัดหาสถานที่ประชุม ดูแลจัดการ สถานที่ทำงานให้เพียงพอกับพนักงานและควบคุมความสะอาด

1.2 งานด้านบุคคล ได้แก่ งานด้านจัดทำประวัติรายตัวพนักงานในสังกัด จัดทำ รายงานการมาปฏิบัติงานและการลาต่าง ๆ การขอมบัตรประจำตัวบัตรแสดงตัว และบัตรอื่น ๆ งานดูแลสิทธิและสวัสดิการของพนักงาน การรวบรวมและจัดให้มีเอกสารประเมินการปฏิบัติงาน ของพนักงาน การจัดทำบันทึกขออนุมัติจ้าง บรรจุแต่งตั้ง ฝึกอบรม เป็นต้น

1.3 งานตามแผนงานต่าง ๆ ได้แก่ การรวบรวม ติดตาม เป็นผู้ประสานงานและร่วม ดำเนินงานต่าง ๆ เช่น แผนปฏิบัติ แผนควบคุมภายใน แผนบริหารความเสี่ยง กิจกรรม 5 ส ISO QC เป็นต้น

1.4 งานด้านบัญชี-การเงิน ได้แก่ งานด้านการจัดทำเงินหมุนเวียน งานจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยเงินหมุนเวียน การเบิกจ่ายเงินยืม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน การจัดทำงบประมาณ ทำการประจำปี การวิเคราะห์และรายงานการใช้ งบประมาณทำการ งานควบคุมทรัพย์สิน ครุภัณฑ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเครื่องเขียนแบบพิมพ์

2. แผนบริหารงานพัสดุ

หน้าที่หลัก

2.1 งานจัดหาพัสดุอุปกรณ์

2.2 งานคลังพัสดุ

3. แผนกบัญชีและประมวลผล

หน้าที่หลัก

3.1 งานด้านจดหน่วย ตรวจสอบหน่วย และพิมพ์บิล

3.2 งานคานจดหน่วย ตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า

3.4 งานด้านจัดทำสรุปรายงานทางบัญชี

3.5 งานจัดทำบัญชีเงินสด

3.6 งานด้านจัดทำสรุปรายงานทางบัญชี

3.7 งานตรวจสอบใบสำคัญ และจัดทำใบสำคัญจ่าย

3.8 งานด้านบริหารงานงบประมาณและการเงิน

3.9 งานศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย

4. แผนการเงิน

หน้าที่หลัก

- 4.1 งานด้านติดตามเร่งรัดหนี้
- 4.2 งานด้านควบคุมการงจ่ายไฟฟ้า
- 4.3 งานด้านควบคุมบัญชีลูกหนี้
- 4.4 งานด้านติดตามเร่งรัดหนี้
- 4.5 งานรับจ่าย-เงิน
- 4.6 งานด้านควบคุมใบเสร็จค่าไฟฟ้า
- 4.7 งานทะเบียนประกัน
- 4.8 งานลูกค้ายรายใหญ่
- 4.9 งานบริหารการเงิน

5. แผนวิศวกรรมและการตลาด

หน้าที่หลัก

- 5.1 งานจัดทำฐานข้อมูล GIS
- 5.2 งานวางแผนระบบไฟฟ้าและจัดการพลังงาน
- 5.3 งานบริการธุรกิจอุตสาหกรรม
- 5.4 งานธุรกิจเสริม
- 5.5 งานลูกค้าสัมพันธ์
- 5.6 งานแผนปฏิบัติ
- 5.7 งานสารสนเทศทางการตลาด
- 5.8 งานส่งเสริมการตลาด

6. แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา

หน้าที่หลัก

- 6.1 ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า
- 6.2 งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
- 6.3 งานฮอตไลน์
- 6.4 งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง
- 6.5 งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง
- 6.6 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
- 6.7 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

6.8 งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม

6.9 งานตรวจสอบค่า PF

6.10 งานจัดทำฐานข้อมูล GIS

7. แผนกมิเตอร์

หน้าที่หลัก

7.1 งานควบคุมคลังขอยมิเตอร์

7.2 งานติดตั้งมิเตอร์ลูกค้าขนาดเกินกว่า 30 แอมป์

7.3 งานตรวจสอบมิเตอร์ทุกขนาด

7.4 งานซ่อมบำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

7.5 งานอ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่

7.6 งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดไฟฟ้า

8. แผนกก่อสร้าง

หน้าที่หลัก

8.1 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า

8.2 งานก่อสร้างระบบจำหน่าย

8.3 งานขานพาหนะและเครื่องมือกล

8.4 งานความปลอดภัยและชีวอนามัย

8.5 งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์

8.6 งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่

9. แผนกบริการลูกค้า

หน้าที่หลัก

9.1 งานสำรวจออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทั้งงบผู้ใช้และงบกฟภ.

9.2 งานสำรวจคำร้องและสำรวจติดตั้งมิเตอร์รายย่อย

9.3 งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้างบผู้ใช้ไฟฟ้า

9.4 งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า

9.5 งานขายให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า

9.6 งานลูกค้าสัมพันธ์

9.7 งานส่งเสริมการตลาด

9.8 งานสารสนเทศทางการตลาดและแผนปฏิบัติ

ขอขยายภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี

ภารกิจที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี มุ่งเน้น และมีเป้าหมายสูงสุดคือการให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพ และเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการดำเนินการดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคเหนือ . 2547 : 24-25)

1. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว

- 1.1 การเปิดบริการช่วงพักกลางวันทั่วประเทศ
- 1.2 การบริการติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ
- 1.3 การบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง
- 1.4 การบริการเสริมหลังติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ
- 1.5 การบริการเสริมพิเศษ เช่น จัดหน่วยเคลื่อนที่ในวันหยุดทำงาน ราชการ หรือโอกาสพิเศษ เพื่อให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ให้คำปรึกษาแนะนำ การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดปลอดภัย

2. เพิ่มความมั่นคงให้แก่ระบบไฟฟ้า

- 2.1 สร้างสถานีไฟฟ้าเพิ่ม
- 2.2 ปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้า
- 2.3 วางแผนจัดทำโครงการติดตั้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟด้วยระบบคอมพิวเตอร์

3. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้าและกฟภ. เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดพนักงานออกไปเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อรับฟังปัญหาอุปสรรคของผู้ใช้ไฟฟ้า นำปัญหามาวิเคราะห์ หาทางปรับปรุงแก้ไข และชี้แจงแนะนำข้อมูลความรู้ที่มีประโยชน์แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

4. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ได้จัดทำศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารบริการประชาชนที่สำนักงานกลางกรุงเทพฯ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 12 แห่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดและอำเภอทั่วประเทศ

แผนงานการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความมุ่งมั่นในการให้บริการพลังไฟฟ้าอย่างทั่วถึงและเพียงพอแก่ประชาชนทั่วทุกภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ เพิ่มความมั่นคงในการจ่ายไฟ โดยกำหนดแผนงานโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาตินับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2505 เป็นต้นมา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค . 2547 : 34)

แผนงานโครงการตามแผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ปรับปรุงแผนงานการลงทุน

แผนงาน	เงินลงทุน(ล้านบาท)
1. แผนงานพัฒนาระบบไฟฟ้า (14 โครงการ) จัดทำโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีมาตรฐานมั่นคงปลอดภัยมีความเชื่อถือได้สูงและสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง	46,280
2. แผนงานการตลาด (4 โครงการ) เป็นการพัฒนางานด้านการตลาด เพื่อขยายเขตไฟฟ้าให้ประชาชนได้ใช้กระแสไฟฟ้าอย่างทั่วถึง ศึกษาพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าและแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการบริการเชิงรุกและบริการข้อมูล การใช้กระแสไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	5,000
แผนงาน	เงินลงทุน(ล้านบาท)
3. แผนงานพัฒนาองค์กรและการจัดการ (14 โครงการ) มีการฝึกอบรมบุคลากรด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาระบบการจัดการให้มีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	10,343
4. แผนงานด้านวิจัยและพัฒนา (12 โครงการ) นำเทคโนโลยีก้าวหน้ามาใช้ในการพัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงและมีคุณภาพไฟฟ้าที่ดี ทำให้ขบวนการผลิตของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด	1,246
รวม 4 แผนงาน 44 โครงการ	62,869

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .(2547 : 35)

เป้าหมายในการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี

1. ปรับปรุงการจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพปลอดภัยมีความมั่นคงสม่ำเสมอเชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็ว ทันแก่ความต้องการใช้ พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
2. พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควรตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน

3. พัฒนาการบริหารองค์การ การบริหารงานบุคคลและการจัดการทรัพยากร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค . 2547 : 37-39)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดนโยบายหลักในการดำเนินงานที่สำคัญ คือ

1. ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเดิม ให้มีความมั่นคงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างเสริมระบบจำหน่ายไฟฟ้าเดิมขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า
2. ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้ต่ำที่สุด โดยเฉพาะการไฟฟ้าที่จ่ายกระแสไฟฟ้าจากเครื่องชนิดดีเซลกำเนิดไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเอง ซึ่งค่าใช้จ่ายกระแสไฟฟ้าสูงก็พยายามลดจำนวนลงให้เหลือน้อยที่สุด โดยทำการขยายเขตเชื่อมโยงระบบไฟฟ้าให้สามารถรับกระแสไฟฟ้าจากระบบของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต เพื่อจ่ายให้การไฟฟ้านั้น ๆ แทนการผลิตจากเครื่องชนิดดีเซลกำเนิดไฟฟ้า

ขอบข่ายงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี

ลักษณะการบริการและการเก็บค่าไฟฟ้า

ในด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า และด้านการจัดเก็บค่าไฟฟ้าตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกรณี และได้สรุปนิยามของคำต่าง ๆ ตลอดจนกระบวนการในการให้บริการและการจัดเก็บค่าไฟฟ้า ดังต่อไปนี้ (สุมนา อยู่โพธิ์ . 2525 : 3)

1. การบริการคืออะไร สมาคมการค้าค่ออเมริกันได้ให้ความหมายไว้ดังนี้คือ "การบริการหมายถึงกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า"ซึ่งในแง่ของการบริการของการไฟฟ้านครหลวงนั้น หมายถึงกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า และเป็นบริการที่มีกฎข้อบังคับมากที่สุด เหตุผลเพราะเป็นกิจการที่ทำโดยรัฐและเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนกลุ่มใหญ่
2. การจัดเก็บค่าไฟฟ้า หมายถึงกระบวนการจัดทำใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า และรวมถึงกระบวนการนำใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่จัดพิมพ์แล้ว ไปขอรับชำระเงินจากผู้ไฟฟ้าแต่ละเดือน
3. ที่ทำการเขต (เขต) หมายถึงสาขาทำการของการไฟฟ้านครหลวงที่สามารถให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ ซึ่งที่ทำการเขตหนึ่ง ๆ ต้องมี 4 หน่วยงานดังต่อไปนี้ตั้งอยู่ในสาขาทำการนั้นด้วย คือ ฝ่ายการบัญชีและการเงิน ฝ่ายจำหน่าย ฝ่ายบริการ ผู้ใช้ไฟ และฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ เป็นต้น
4. ที่ทำการ หมายถึงสาขาทำการของการไฟฟ้านครหลวงที่ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ครบถ้วนหรือไม่มีเลยก็ได้ เช่น ที่ทำการบางพุ่มมีเพียงฝ่าย

ก่อสร้างไปตั้งอยู่ที่ทำการเพลินจิต และที่ทำการดาวคะนองมีหน่วยงานของฝ่ายการบัญชีและการเงินไปตั้งอยู่ที่นั่น เป็นต้น

5. เขตจำหน่าย หมายถึง สาขาทำการของฝ่ายจำหน่ายที่ไปตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเขตเพื่อให้บริการต่าง ๆ ที่สามารถจัดให้ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

6. เขตบริการผู้ใช้ไฟ หมายถึง สาขาทำการของฝ่ายบริการผู้ใช้ไฟที่ไปตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเขต เพื่อให้บริการต่าง ๆ ที่สามารถจัดให้ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

7. เขตการบัญชีและการเงิน หมายถึง สาขาทำการของฝ่ายการบัญชีและการเงินที่ไปตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเขตหรือที่ทำการ เพื่อให้บริการต่าง ๆ ที่สามารถจัดให้ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

8. ตอน (section) หมายถึง สัญลักษณ์ที่ใช้แสดงอาณาบริเวณความรับผิดชอบซึ่งเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดของการไฟฟ้านครหลวง เป็นตัวอักษรมากที่สุด 2 ตัว

9. เขตจดหน่วยไฟฟ้า (trip) หมายถึง สัญลักษณ์ที่ใช้อ้างถึงบริเวณความรับผิดชอบที่พนักงานจดหน่วยไฟฟ้าจะต้องทำการจดหน่วยไฟฟ้าในบริเวณที่เล็กที่สุดของแต่ละตอน เป็นตัวเลขมากที่สุด 3 ตัว

10. หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง หมายเลขประจำตัวของผู้ใช้ไฟฟ้าที่กำหนดโดยฝ่ายการบัญชีและการเงิน ประกอบด้วยตอน และเลข 6 ตัว

11. หมายเลขเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า หมายถึง หมายเลขประจำตัวที่ติดอยู่กับเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้านั้น ๆ กำหนดโดยฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ

ประเภทงานบริการ

สามารถแยกประเภทงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคออกเป็น 4 ประเภทด้วยกัน ได้แก่ (พิเชษฐ์ ชานวาทิก . 2544 : 1-2)

1. การบริการเกี่ยวกับการขอใช้และการเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า
2. การบริการเกี่ยวกับการรับชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน
3. การบริการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง และการแจ้งกรณีสงสัยเครื่องวัด ฯ แสดงค่าผิดพลาด
4. การจำหน่ายและบริการอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้า และการเช่าอุปกรณ์ไฟฟ้าชั่วคราว

1. การบริการเกี่ยวกับการขอใช้และการเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า

การไฟฟ้านครหลวงมีบริการเกี่ยวกับงานติดตั้ง และเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้าดังต่อไปนี้

- 1.1 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการติดตั้งและการใช้ไฟฟ้า
- 1.2 ติดตั้งไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว เพื่อใช้กับดวงโคม และอุปกรณ์ในระหว่าง

การก่อสร้างงานประดับไฟชั่วคราว หรือในอาคารสถานที่ที่การไฟฟ้านครหลวงยังไม่ติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าถาวรจ่ายไฟฟ้าให้

1.3 เพิ่มหรือลดขนาดเครื่องวัด ฯ ให้เหมาะสมกับการใช้ไฟฟ้า

1.4 ย้ายหรือเลื่อนเครื่องวัด ฯ เมื่อได้มีการร้องขอและการไฟฟ้านครหลวงพิจารณาเห็นชอบ

1.5 ถอดเครื่องวัด ฯ มาเก็บไว้ เมื่อได้รับแจ้งของงคใช้ไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว แต่จะต้องไม่เกิน 12 เดือน

1.6 ดำเนินการโอนเครื่องวัด ฯ ให้ตามคำร้องขอ

1.7 ดำเนินการเปลี่ยนแปลง หรือเลื่อนย้ายเสา สาย และอุปกรณ์ไฟฟ้าเพื่อความเหมาะสมเมื่อมีการร้องขอ และการไฟฟ้านครหลวงพิจารณาเห็นชอบออกแบบการปักเสาพาดสายที่เป็นส่วนของผู้ใช้ไฟฟ้าการเดินสาย และติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในและภายนอกอาคาร

1.9 ออกแบบติดตั้งและบำรุงรักษาไฟส่องสว่างตามถนนในที่ส่วนบุคคล

1.10 ปักเสาพาดสาย เดินสาย และติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าตามแบบที่การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ออก หรือได้ตรวจให้ความเห็นชอบแล้ว

1.11 ให้คำแนะนำด้วยความปลอดภัย และบริการป้องกันอุบัติเหตุทางไฟฟ้าในการทำงานใกล้สายไฟ เช่น การก่อสร้างอาคาร โดยไม่คิดมูลค่า

1.12 ให้ความร่วมมือช่วยเหลือ และรับควบคุมงานเดินสาย การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมายการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าที่การไฟฟ้านครหลวงได้กำหนดไว้

2. การบริการเกี่ยวกับการรับชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน

ปัจจุบัน(พ.ศ. 2527) การไฟฟ้านครหลวงมีวิธีการชำระค่าไฟฟ้าอยู่ 5 แบบ ด้วยกันดังต่อไปนี้

2.1 ส่งพนักงานเก็บเงินนำใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าขอรับชำระเงิน ณ บ้านหรือสถานที่ใช้ไฟฟ้าปกติถ้าหากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มาตกลงกับการไฟฟ้านครหลวงเป็นแบบอื่นการไฟฟ้านครหลวงจะถือว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความต้องการให้การไฟฟ้านครหลวงส่งพนักงานเก็บเงิน ณ บ้าน หรือสถานที่ใช้ไฟฟ้าทุกเดือนเป็นประจําอยู่ประมาณร้อยละ 87.00 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 ชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝาก หมายถึง การให้การไฟฟ้านครหลวงส่งใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าไปยังธนาคาร ฯ ที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีบัญชีเงินฝากอยู่ เพื่อให้ธนาคาร ฯ นั้นหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชำระค่าไฟฟ้า ซึ่งผู้ขอใช้บริการจะต้องมีบัญชีเงินฝากใน

ธนาคาร ฯ ที่การไฟฟ้านครหลวงเปิดบริการชำระ ค่าไฟฟ้าเท่านั้น มีอยู่ประมาณร้อยละ 6 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

2.3 ชำระค่าไฟฟ้าโดยส่งเช็คหรือธนาคัติทางไปรษณีย์ วิธีการนี้การไฟฟ้านครหลวงจะส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าทางไปรษณีย์ และผู้ใช้ไฟฟ้าจะส่งเช็คหรือธนาคัติชำระทางไปรษณีย์ในนามการไฟฟ้านครหลวง มีอยู่ประมาณร้อยละ 1.00 ของผู้ใช้ไฟฟ้า

2.4 ชำระค่าไฟฟ้ากับพนักงานเก็บเงิน ณ สถานที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้า หรือให้ไปเก็บรวมกับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าของบ้ำที่อยู่ตำบลอื่น ๆ โดยแจ้งหมายเลขเครื่องวัด ฯ ของบ้านนั้นให้ชัดเจน มีอยู่ประมาณร้อยละ 5.00 ของผู้ใช้ไฟฟ้า

2.5 ชำระค่าไฟฟ้าเอง ณ ที่ทำการเขตการบัญชีและการเงินเขตใดเขตหนึ่ง มีอยู่ประมาณร้อยละ 1.00 ของผู้ใช้ไฟฟ้า

3. การบริการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง และการแจ้งกรณีสงสัยเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า แสดงว่าผิดพลาด

นอกจากบริการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การไฟฟ้านครหลวงยังมีการบริการด้านบำรุงรักษาเกี่ยวกับไฟฟ้า ในกรณีที่ไฟฟ้าเกิดขัดข้อง หรือกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้การไฟฟ้านครหลวงตรวจสอบเครื่องวัด ฯ เนื่องจากสงสัยว่าจำนวนเงินค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 การบริการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง ถ้าหากไฟฟ้าเกิดขัดข้องขึ้น เช่น ไฟดับ ไฟไหม้ ไฟฟ้าลัดวงจร (ไฟช็อต) ฯลฯ ผู้ขอใช้บริการอาจจะติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวงด้วยตนเองหรือโทรศัพท์ไปที่เขตจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวงทุกแห่ง ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ซึ่งการแจ้งไฟฟ้าขัดข้องนี้ผู้ที่แจ้งต้องบอกหมายเลขเครื่องวัด ฯ บ้านเลขที่ ชื่อตรอก ซอย ถนน และสถานที่ใกล้เคียงที่สังเกตได้ง่าย พร้อมทั้งชื่อ ผู้แจ้งและหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่จะได้ไปทำการแก้ไขได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และถ้าสาเหตุการขัดข้องนั้นเกิดขึ้นเนื่องจากสายภายในหรือจากการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารของผู้ใช้ไฟฟ้านั้น เมื่อเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องลงนามในใบแจ้ง เพื่อการไฟฟ้านครหลวงจะเรียกเก็บ ค่าบริการต่อไป

การแจ้งกรณีสงสัยเครื่องวัด ฯ แสดงค่าผิดพลาด ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถแจ้งให้การไฟฟ้านครหลวงตรวจสอบเครื่องวัด ฯ ของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ หากสงสัยว่าจำนวนเงินค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากการจดหน่วยผิดหรือเครื่องวัด ฯ แสดงค่าผิดพลาด การเรียกใช้บริการในกรณีนี้ หากการไฟฟ้านครหลวงไปตรวจสอบและพบสาเหตุผิดพลาดก็จะดำเนินการแก้ไขให้ แต่

ถ้าข้อบกพร่องไม่อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องเป็นผู้ชำระค่าใช้
จ่ายเอง

4. การจำหน่ายและบริการอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้า และการให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้าชั่วคราว

การไฟฟ้านครหลวงนอกจากจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ไฟฟ้าในเขตนครหลวงแล้ว
ยังมีรายได้จากการดำเนินงานด้านการค้าและงานรับเหมาที่สำคัญ คือ

4.1 การจำหน่ายและบริการอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้า

ที่สำนักงานใหญ่ (วัดเลียบ) มีเครื่องใช้และอุปกรณ์ไฟฟ้าจำหน่ายรวมถึงรับ
ติดตั้งตลอดจนการบำรุงรักษาให้กับประชาชนโดยทั่วไปดังนี้คือ

4.1.1 เครื่องปรับอากาศยี่ห้อ Dunham – Bush และ Frigidaire

4.1.2 ตู้เย็นยี่ห้อ Frigidaire

4.1.3 ลิฟท์และบันไดเลื่อนยี่ห้อ Schindler

4.1.4 บัลลัสต์ใช้กับหลอดฟลูออเรสเซนต์ขนาด 40 วัตต์

4.1.5 หม้อแปลงลดแรงดันไฟฟ้า 220/110 โวลต์ ขนาดต่าง ๆ

4.1.6 พิวส์ต่าง ๆ

4.2 การเช่าอุปกรณ์ไฟฟ้าชั่วคราว

การไฟฟ้านครหลวงมีอุปกรณ์ไฟฟ้าหลายอย่างสำหรับให้ประชาชนเช่า เช่น
สายไฟ กระจุ๊บ และหลอดไฟฟ้าชนิดและขนาดต่าง ๆ ตลอดจนอุปกรณ์ใน การควบคุม เช่น
สวิตช์ตัดตอน ฯลฯ เป็นต้น

แนวคิดทฤษฎีหลักการให้บริการ

คำว่า การบริการเป็นคำที่ยังหาคำนิยามที่แน่นอนไม่ได้ และยังมีความสับสนอยู่เนื่องจาก
ความเข้าใจของคนทั่วไปเข้าใจว่า การตลาดผลิตภัณฑ์กับการตลาดบริการเป็นอันเดียวกัน เพราะ
ถือว่าผลิตภัณฑ์และบริการนั้นขายได้เช่นเดียวกัน โดยพื้นฐานแล้ว ความคิดนี้เป็นความจริง เพราะ
ในการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น นักการตลาดจะต้องเกี่ยวข้องกับการพัฒนากลยุทธ์ของส่วน
ผสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (หรือบริการ) ราคารวมการจ่ายแจกตลาดจนการ
ส่งเสริมการขายเช่นเดียวกัน (พิชชากร ทับทิมทอง และคณะ 2542)

คอตเลอร์ (Kotler) กล่าวว่า “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่ม
บุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งข้อความ
เป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

เลทติน (Lehtinen) ได้อธิบายว่า “การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ”

สแตนตัน (Stanton) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมกันอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้การบริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน และไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น”

พเซนสกี และโทมัส (Pnchansky & Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้ หมายถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2539 : 6-11)

แม้ว่าคำว่า บริการจะเป็นคำที่ยังไม่ให้คำนิยามที่แน่นอนไม่ได้ก็ตาม ทศนะของนักบริหารการตลาดบางคน บางสมาคมก็ยังเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาให้เข้าใจถึงความหมายของคำว่า บริการได้ไม่น้อย ตัวอย่างเช่น สมาคมการตลาดสหรัฐอเมริกาให้ความหมายของคำว่าบริการว่า “บริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจจากการเสนอขาย หรือสิ่งที่กำหนดต่อเนื่องจากการขายสินค้า”

อย่างไรก็ตามคำนิยามนี้ยังไม่กระชับ และค่อนข้างจะมุ่งเน้นกิจกรรมที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากการเสนอขายสินค้าที่มีรูปร่างมากกว่าอย่างอื่น ซึ่งความจริงแล้วมีบริการมากมายที่มีได้เกิดขึ้นจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีรูปร่างก็มี ซึ่งจะเห็นได้จากตัวอย่างชนิดของบริการที่กำหนดขึ้นดังต่อไปนี้

ชนิดต่าง ๆ ของบริการที่กำหนดขึ้น (พิชชากร ทับทิมทองและคณะ . 2542 : 16-22)

บริการนันทนาการ	บริการรถบรรทุกและบริการเช่ารถ
บริการรักษาสุขภาพอนามัย	บริการบำรุงรักษาและร้านซ่อมรถยนต์
บริการรักษาพยาบาลทางการแพทย์	ธนาคาร
บริการประกันภัย	วิทยุ โทรทัศน์ และร้านซ่อมอะไหล่
บริการรับจ้างทวงหนี้	โรงภาพยนตร์
บริการโดยสารเครื่องบิน	สโมสร
บริการถ่ายเอกสาร	การสร้างซ่อมแซมบ้าน
บริการท่องเที่ยว	สถานเสริมสวย
บริการซักแห้งทั้งซักด้วยเครื่องและด้วยคน	สมาคมออมทรัพย์และการกู้ยืมเงิน
บริการรับชำระภาษี	โรงเรียนอนุบาล
บริการรับทำบัญชี	ร้านตัดผม
บริการโทรศัพท์	ร้านให้เช่าเครื่องมือ
บริการรถยนต์โดยขนส่ง	ร้านอัดฉีดล้างรถ
บริการรถยนต์โดยสารขนส่ง	ร้านอัดฉีดล้างรถ
บริการล้างอัดขยายรูป	ร้านถ่ายรูป

จากชนิดของการบริการที่กล่าวแล้ว สามารถจัดหมวดหมู่ได้ดังนี้คือ

1. บริการสร้างบ้าน จะรวมค่าเช่าที่พักในโรงแรม อพาร์ทเมนต์ บ้าน ฟาร์ม
2. การทำงานในบ้าน รวมอรรถประโยชน์ต่างๆ การซ่อมแซมบ้าน การซ่อมแซมเครื่องมือ เครื่องใช้ในบ้าน การตกแต่งบ้าน การทำความสะอาดบ้าน
3. บริการนันทนาการ รวมค่าเช่าและซ่อมแซมเครื่องมือที่ใช้ประกอบการนันทนาการ และกิจกรรมการบันเทิง การพักผ่อน
4. การดูแลสุขภาพรวมการซักฟอก การซักแห้ง การเสริมความงาม ตัดผม
5. การดูแลสุขภาพรวมการบริการทางการแพทย์ หัตถกรรม พยาบาล บริการของโรงพยาบาลและบริการดูแลสุขภาพอื่น ๆ
6. การศึกษาส่วนบุคคล รวมบริการสอนพิเศษ ฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ ประชุมสัมมนา
7. บริการด้านการสื่อสาร รวมการโทรศัพท์ โทรเลข ไปรษณีย์ และบริการสื่อสารทางธุรกิจเป็นพิเศษ เช่น โทรพิมพ์ โทรภาพ อินเทอร์เน็ต
8. การประกันภัยและการเงิน รวมการประกันภัยส่วนบุคคล และประกันภัยธุรกิจ การบริการสินเชื่อและการกู้ยืม การให้คำปรึกษาด้านการลงทุนและบริการชำระภาษี

9. บริการธุรกิจและบริการวิชาชีพ รวมบริการด้านกฎหมาย หนายความ บัญชี บริการให้คำปรึกษาด้านการจัดการ บริการคำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

10. การขนส่ง รวมบริการระวางและผู้โดยสารในการขนส่งทั่วไป การซ่อมแซมยานยนต์ และการเช่ายานยนต์ทุกชนิด

จากการจำแนกบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะทำให้เข้าใจได้ว่า บริการคือ กิจกรรมที่ไม่มีรูปร่าง กำหนดขึ้นเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ซึ่งอาจติดมากับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย หรือเป็นกิจกรรมที่ไม่มีรูปร่าง โดยเฉพาะไม่มีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีรูปร่างก็ได้ นักการตลาดด้านผลิตภัณฑ์อาจมีขั้นตอนการตลาดด้านบริการก็ได้ ซึ่งจะเห็นได้ชัดจากการประกอบธุรกิจทั้งสองอย่าง นักธุรกิจด้านบริการอาจเป็นนายหน้า ตัวแทนรับส่งสินค้า วงดนตรี นักธุรกิจเหล่านี้ มิได้ขายผลิตภัณฑ์แต่ขายบริการ คือรับส่งผลิตภัณฑ์ให้คนอื่น ขายเสียงเพลงเพื่อความพึงพอใจของคนอื่น เป็นต้น

ลักษณะของการบริการ

บริการมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากผลิตภัณฑ์มาก ลักษณะความแตกต่างของบริการทำให้การกำหนดโปรแกรมการตลาดแตกต่างจากโปรแกรมตลาดผลิตภัณฑ์ด้วย บริการจะมีลักษณะสำคัญดังนี้ (กัลยา เทียนกล้า และคณะ . 2539 : 35 - 39)

1. ไม่มีรูปร่าง ลูกค้าไม่สามารถหยิบจับ จมรส รู้สึก มองเห็น ได้ยินหรือดมกลิ่น บริการนั้นได้ จนกว่าจะซื้อบริการนั้นเสียก่อน

2. ไม่สามารถแยกได้ โดยปกติบริการไม่สามารถแยกจากบุคคลได้ เพราะบุคคลเป็นผู้กระทำกิจกรรมบริการ หรือเป็นผู้ให้บริการแม้จะโดยเครื่องจักรเครื่องมือก็ตาม แต่มนุษย์เป็นผู้ควบคุมเครื่องจักร เครื่องมือให้ทำงาน บริการบางอย่างมนุษย์ต้องสร้างขึ้น แต่บางอย่างก็เกิดขึ้นต่อเนื่องกับบริการหลัก เช่น การติดตั้งไฟฟ้า เป็นบริการที่สร้างขึ้น แต่บริการที่ติดตามมาก็คือเวลาไฟฟ้าดับไม่สามารถใช้งานได้ พนักงานก็ต้องออกไปซ่อมจนสามารถใช้งานได้เป็นปกติ

มองจากจุดยืนของการตลาด การขายผลิตภัณฑ์ สามารถขายได้ทุกตลาด แต่ผู้ขายบริการไม่อาจขายได้ทุกตลาด ลักษณะเช่นนี้เป็นข้อจำกัดของธุรกิจบริการ ธุรกิจบริการซ่อมรถยนต์อาจจะขายบริการได้ทุกตลาด ลักษณะเช่นนี้เป็นข้อจำกัดของธุรกิจบริการ ธุรกิจบริการซ่อมรถยนต์อาจจะขายบริการได้เฉพาะตามเมืองใหญ่ ๆ แต่ในชนบทไม่อาจประกอบธุรกิจซ่อมรถยนต์ได้เพราะไม่มีลูกค้า แต่ธุรกิจขายผลิตภัณฑ์อาจขายผงซักฟอกได้ทุกตลาดไม่ว่าจะเป็นในเมืองหรือในชนบท

3. ผลผลิตจะปะปนกันหลายอย่าง เป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานผลผลิตของบริการได้ทั้ง ๆ ที่เป็นบริการเดียวกัน เช่น บริการขนเครื่องบินของสายการบินต่าง ๆ แต่ละเที่ยวบินจะไม่เหมือนกัน บริการเที่ยวบินแรกอาจสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารบริการชั้นเยี่ยม ทั้งการต้องรับ

อำนวยความสะดวก และผลิตภัณฑ์นำมาบริการ แต่เที่ยวบินที่สองความประทับใจ ไม่เหมือนกัน บริการอาจลดลงทั้ง ๆ ที่ต้องบริการที่เดียวกันกับเที่ยวแรก บริการซ่อมรถยนต์แต่ละครั้งก็มีคุณภาพ ไม่เหมือนกันอาจเป็นเพราะมีเหตุการณ์แทรกขึ้นมา อาจเป็นเพราะผลทางจิตใจ ของผู้บริการตลาด จะมีเรื่องเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย บริการจึงมีหลายอย่างประกอบกัน

4. ความต้องการในตลาดบริการมักจะขึ้นลงและหมดสิ้นไปได้ง่าย บริการสามารถเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยเสียและขึ้น ๆ ลง ๆ ได้ง่ายไม่สามารถจะเก็บรักษาไว้ได้ ตลาดบริการจึงมักจะขึ้นลงตามฤดูกาล ขึ้นลงแต่ละวัน แต่ละชั่วโมง แต่ละนาที ผู้ชมภาพยนตร์ที่ชนะการประกวด ได้รางวัลตุ๊กตาทองถึง 20 รางวัล โดยใช้เวลาบริโภคบริการนี้เพียง 2 – 3 ชั่วโมง แต่หลังจากนั้น เพียงไม่กี่วันจะหาผู้ชมภาพยนตร์เรื่องนั้นที่มีสภาพเหมือนวันแรกแทบจะไม่มี

5. สร้างระบบการตลาดได้ยาก ผลิตภัณฑ์ที่มีรูปร่าง นักการตลาดสามารถสร้างระบบได้ง่าย แต่ระบบตลาดบริการสร้างยาก เช่น นักการตลาดบริการสร้างระบบบริการบางอย่างขึ้นในห้องถื่นหนึ่ง แต่จะนำระบบบริการนั้นไปใช้กับอีกห้องถื่นหนึ่งยากทั้ง ๆ ที่เป็นระบบบริการ อันเดียวกัน เช่น บริการของธนาคาร และบริการด้านการเงิน เป็นต้น

6. ความสัมพันธ์กับลูกค้า ตลาดบริการส่วนใหญ่เกิดขึ้นและอยู่ได้ด้วยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายบริการและลูกค้าเป็นส่วนตัว เช่น คนไข้กับแพทย์ คนไข้จะไปรับบริการเฉพาะกับแพทย์ที่เคยรักษาตนเองมาก่อนและจะรับบริการต่อเนื่องกันไปหากไม่มีเหตุการณ์อื่นๆ ที่จำเป็นมาขัดขวาง ส่วนตลาดผลิตภัณฑ์นั้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายผลิตภัณฑ์กับลูกค้าไม่ค่อยมีความสำคัญมาก ลูกค้าจะซื้อผลิตภัณฑ์นั้นจากที่ใดก็ได้ ไม่จำเป็นจะต้องยึดมั่นอยู่กับผู้ขายเพียงคนเดียว

เย็นจิตร ขวัญเมือง (2537 : 34) กล่าวถึง เทคนิคการให้บริการประทับใจ การให้บริการ จะให้เกิดความประทับใจจะต้องอำนวยความสะดวกทุก ๆ ด้านตามความประสงค์ของผู้มารับบริการ โดย

1. อย่าให้ผู้ใช้บริการเสียความรู้สึก
2. อย่าให้ผู้ใช้บริการเสียหน้า
3. อย่าให้ผู้ใช้บริการเสียใจ
4. อย่าให้ผู้ใช้บริการเสียหาย (เย็นจิตร ขวัญเมือง . 2537 : 4)

ดำรง ชลสุข. (2537 : 9) กล่าวถึง การให้บริการจะต้องคำนึงถึงคุณธรรม 4 ประการ คือ

1. โอบอ้อมอารี คือ การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือกันและกัน
2. วชิโรภะ คือ พุจดด้วยวาจาที่พูดดีมีใจ ซาบซึ้ง กล่าวคำสุภาพ อ่อนหวานไพเราะ

ให้ผู้ใช้บริการชื่นใจ

3. สงเคราะห์ประชาชน คือ ทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ช่วยเหลือเขาไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยาก

4. วางคนพอดี คือ ทำตัวเหมาะสม สมำเสมอ มีคุณภาพตั้งใจบริการประชาชน การให้บริการนอกเหนือจากการรับชำระเงินแล้ว การให้บริการทั่วไปเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ และนำไปบอกเล่าต่อไป คือ ความสะอาด ความเอาใจใส่และอัธยาศัยของพนักงานการให้ความเสมอภาคแก่ผู้ให้บริการ (ดำรง ชลสุข . 2537 : 6-7)

การบริการ และการรักษาลูกค้า

1. การบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการใช้บริการเป็นต้น

สมาคมการตลาดอเมริกันได้ให้ความหมาย บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือ ความพอใจ ได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (สุมนา อยู่โพธิ์. 2525 : 3)

คำว่า “Service” หากนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัวจะมีความหมายที่อธิบายได้ด้วยตัวอักษรภาษาอังกฤษ 7 คำ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2539 : 17-20)

1. ตัวอักษร S (satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าการให้บริการ ที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ลูกค้าเป็นสำคัญ โดยให้ผู้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่คอยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

2. ตัวอักษร E (expectation) หมายถึง ความคาดหวังของลูกค้า เมื่อลูกค้ามาติดต่อกับธุรกิจ ลูกค้ามักคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม

3. ตัวอักษร R (readiness) หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการ ธุรกิจบริการจะต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าพอใจและรู้สึกประทับใจ

4. ตัวอักษร V (value) หมายถึง ความมีคุณค่าของการบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ตัวอักษร I (interest) หมายถึง ความสนใจต่อการบริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม

6. ตัวอักษร C (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิต ในการบริการ แสดงถึงอหิยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ตัวอักษร E (efficiency) หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินการบริการ การให้บริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่ชัดเจนย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

ประเภทของการบริการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การบริการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถแยกประเภทงานบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (พิเชษฐ์ ชานวาทิก .2539 : 25-28)

1. การบริการเกี่ยวกับการขอใช้และการเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการบริการเกี่ยวกับงานติดตั้ง และเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า ดังนี้

1.1 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการติดตั้งและการใช้ไฟฟ้า

1.2 ติดตั้งไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว เพื่อใช้กับดวงโคมและอุปกรณ์ในระหว่าง การก่อสร้างงานระดับไฟฟ้าชั่วคราว หรือในอาคารสถานที่ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังไม่ติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าถาวรจ่ายไฟฟ้าให้

1.3 เพิ่มหรือลดขนาดเครื่องวัด ฯ ให้เหมาะสมกับการใช้ไฟฟ้า

1.4 ย้ายหรือเลื่อนเครื่องวัด ฯ เมื่อได้มีการร้องขอและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพิจารณาเห็นชอบ

1.5 ถอดเครื่องวัด ฯ มาเก็บไว้เมื่อได้รับแจ้งของดใช้ไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว แต่จะต้องไม่เกิน 12 เดือน

1.6 ดำเนินการโอนเครื่องวัด ฯ ให้ตามคำร้องขอ

1.7 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงหรือเลื่อนย้ายเสา สาย และอุปกรณ์ไฟฟ้า เพื่อความเหมาะสมเมื่อมีการร้องขอ และการไฟฟ้านครหลวงพิจารณาเห็นชอบ

1.8 ออกแบบการปักเสาพาดสายที่เป็นส่วนของผู้ใช้ไฟฟ้า การเดินสาย และติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าทั้งภายในและภายนอกอาคาร

1.9 ออกแบบติดตั้งและบำรุงรักษาไฟส่องสว่างตามถนนในส่วนบุคคล

1.10 ปีกเสาพาดสาย เดินสาย และติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าตามแบบที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ออก หรือได้ตรวจให้ความเห็นชอบแล้ว

1.11 ให้คำแนะนำด้วยความปลอดภัย และบริการป้องกันอุบัติเหตุทางไฟฟ้าในการทำงานใกล้สายไฟ เช่น การก่อสร้างอาคาร โดยไม่คิดมูลค่า

1.11 ให้ความร่วมมือช่วยเหลือ และรับควบคุมงานเดินสาย การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมายการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคได้กำหนดไว้

2. การบริการเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน

ปัจจุบัน (พ.ศ. 2527) การไฟฟ้านครหลวงมีวิธีการชำระค่าไฟฟ้าอยู่ 5 แบบด้วยกันดังต่อไปนี้

2.1 ส่งพนักงานเก็บเงินนำใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าไปขอรับชำระเงิน ณ บ้านหรือสถานที่ใช้ไฟฟ้า ปกติถ้าหากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มาตกลงกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นแบบอื่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะถือว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่งพนักงานเก็บเงิน ณ บ้านหรือสถานที่ใช้ไฟฟ้าทุกเดือนเป็นประจำ มีอยู่ประมาณร้อยละ 87.00 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 ชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝาก หมายถึงการใช้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.3 ส่งใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าไปยังธนาคาร ฯ ที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีบัญชีเงินฝากอยู่ เพื่อให้ธนาคาร ฯ นั้นหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชำระค่าไฟฟ้า ซึ่งผู้ขอใช้บริการจะต้องมีบัญชีเงินฝากในธนาคาร ฯ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเปิดบริการชำระค่าไฟฟ้าเท่านั้น มีอยู่ประมาณร้อยละ 6 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

2.4 ชำระค่าไฟฟ้าโดยส่งเช็คหรือธนาคาติทางไปรษณีย์ วิธีการนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าทางไปรษณีย์ และผู้ใช้ไฟฟ้าจะส่งเช็คหรือธนาคาติชำระทางไปรษณีย์ในนามการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีอยู่ประมาณร้อยละ 1.00 ของผู้ใช้ไฟฟ้า

2.5 ชำระค่าไฟฟ้ากับพนักงานเก็บเงิน ณ สถานที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้า หรือให้ไปเก็บรวมกับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าของบ้านที่อยู่ต่าบลอื่น ๆ โดยแจ้งหมายเลขเครื่องวัด ฯ ของบ้านนั้นให้ชัดเจน มีอยู่ประมาณร้อยละ 5.00 ของผู้ใช้ไฟฟ้า

2.6 ชำระค่าไฟฟ้าเอง ณ ที่ทำการเขตการบัญชีและการเงินเขตใดเขตหนึ่ง มีอยู่ประมาณร้อยละ 1.00 ของผู้ใช้ไฟฟ้า

3. บริการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง และแจ้งกรณีสงสัยเครื่องวัดแสดงค่าผิดพลาด

นอกจากบริการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมีการบริการด้านบำรุงรักษาเกี่ยวกับไฟฟ้า ในกรณีที่ไฟฟ้าเกิดขัดข้อง หรือกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้การไฟฟ้าส่วน

ภูมิภาคตรวจสอบเครื่องวัด ฯ เนื่องจากสงสัยว่าจำนวนเงินค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 การบริการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง ถ้าหากไฟฟ้าเกิดขัดข้องขึ้น เช่น ไฟดับ ไฟหรือไฟฟ้าลัดวงจร (ไฟช็อต) ฯลฯ ผู้ขอใช้บริการอาจจะติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วยตนเองหรือโทรศัพท์ไปที่เขตจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่ง ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ซึ่ง การแจ้งไฟฟ้าขัดข้องนี้ผู้ที่แจ้งต้องบอกหมายเลขเครื่องวัด ฯ บ้านเลขที่ ชื่อ ตรอก ซอย ถนน และสถานที่ใกล้เคียงที่สังเกตได้ง่าย พร้อมทั้งชื่อผู้แจ้งและหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่จะได้ไปทำการแก้ไขได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และถ้าสาเหตุการขัดข้องนั้นเกิดขึ้นเนื่องจากสายภายในหรือจากการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารของผู้ใช้ไฟฟ้านั้น เมื่อเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องลงนามในใบแจ้ง เพื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเรียกเก็บค่าบริการต่อไป

3.2 การแจ้งกรณีสงสัยเครื่องวัด ฯ แสดงค่าผิดพลาด ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถแจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตรวจสอบเครื่องวัด ฯ ของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ หากสงสัยว่าจำนวนเงินค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากการจดหน่วยผิดหรือเครื่องวัด ฯ แสดงค่าผิดพลาด การเรียนใช้บริการในกรณีนี้ หากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไป ตรวจสอบและพบว่าเหตุผิดพลาดก็จะดำเนินการแก้ไขให้ แต่ถ้าข้อบกพร่องไม่อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องเป็นผู้ชำระเงินค่าใช้จ่ายเอง

8.4. การจำหน่ายและบริการอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้า และการเข้าอุปกรณ์ไฟฟ้าชั่วคราว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นอกจากจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตส่วนภูมิภาคแล้วยังมีรายได้จากการดำเนินงานด้านการค้าและงานรับเหมาที่สำคัญ คือ

การจำหน่ายและบริการอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าจำหน่ายรวมถึงรับติดตั้งตลอดจนการบำรุงรักษาให้กับประชาชนโดยทั่วไปดังนี้คือ

- 4.1.1 เครื่องปรับอากาศยี่ห้อ Dunham-Bush และ Frigidaire
- 4.1.2 ตู้เย็นยี่ห้อ Frigidaire
- 4.1.3 ลิฟท์และบันไดเลื่อนยี่ห้อ Schindler
- 4.1.4 บัลลัสต์ใช้กับหลอดฟลูออเรสเซนต์ขนาด 40 วัตต์
- 4.1.5 หม้อแปลงลดแรงดันไฟฟ้า 220/110 โวลต์ ขนาดต่าง ๆ
- 4.1.6 พิวส์ต่าง ๆ

การเช่าอุปกรณ์ไฟฟ้าชั่วคราว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีอุปกรณ์ไฟฟ้าหลายอย่างสำหรับให้ประชาชนเช่า เช่น สายไฟกระจุ๊บ และหลอดไฟฟ้าชนิดและขนาดต่าง ๆ ตลอดจนอุปกรณ์ในการควบคุม เช่น สวิตช์ ตัดตอน ฯลฯ เป็นต้น

สรุป

โดยสรุปแล้วการให้บริการเป็นกิจกรรมที่ส่งผลประโยชน์ ต่อความพึงพอใจจากการเสนอขายทั้งสินค้าและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่เสนอขายสินค้าในรูปของบริการ คือ กระแสไฟฟ้า การบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่การไฟฟ้าจะต้องให้ความสำคัญ ถึงแม้ว่าไฟฟ้าจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชากรทุกครัวเรือน ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าไม่มีโอกาสเลือกซื้อบริการจากหน่วยงานอื่น จึงนับได้ว่าเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้า แต่เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือจึงให้ความสำคัญต่อการบริการขององค์กรในทุกด้าน

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความนึกคิด จิตใจ และพฤติกรรมของมนุษย์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ปฏิกริยาของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า คำถาม ถามถึงความรู้สึก การตัดสินใจ การให้เหตุผล แรงจูงใจ ความประทับใจ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่มีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น การกำหนดเวลาของการสนทนา สถานที่ และบรรยากาศของการสนทนาก็สร้างขึ้น มาให้เป็นกันเองที่สุด (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2548 : 1)

1. ความหมายของการสนทนากลุ่ม

ได้มีผู้อธิบายความหมายของการสนทนา ไว้หลากหลาย ดังนี้

การสนทนากลุ่ม หมายถึง การรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นปัญหาที่เฉพาะเจาะจง โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวาง ละเอียดลึกซึ่ง โดยมีผู้เข้าร่วมสนทนาซึ่งคัดเลือกมาจากประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. 2548 : 1)

การสนทนากลุ่ม หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตั้งแต่ 6 – 12 คน ในเรื่องที่กลุ่มให้ความสนใจ โดยมีการเตรียมคำถามประเด็นต่างๆ ซึ่งสมาชิกในกลุ่มสามารถแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นต่อนโยบาย แผนงาน กิจกรรม และ

โครงการต่าง ๆ ตามความต้องการ ความคาดหวัง เหตุผลต่าง ๆ ได้อย่างกว้างลึกซึ้ง ด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเอง (สัมพันธ์ เตชะอริก. 2546 :11)

การสนทนากลุ่ม หมายถึง วิธีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ในบางประเด็นที่มีความยากและเก็บไม่ได้ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งหัวใจสำคัญของการสนทนากลุ่ม คือ การสร้างปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มซึ่งประกอบด้วยสมาชิก 6 – 10 คน (สมพงษ์ บุญเลิศ . 2546 : 29)

การสนทนากลุ่ม หมายถึง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในสิ่งแวดล้อม หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยใช้กลุ่มคนที่เป็นผู้รู้เรื่องที่จะศึกษาชัดเจนเข้ากลุ่มสนทนาภายใต้การนำของผู้ดำเนินการสนทนา ภายในเวลาจำกัด เมื่อมีการเลือกกลุ่มที่เหมาะสมจะเกิด ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สนทนาภายในกลุ่ม ความคิดเห็นของคน ๆ หนึ่งในกลุ่มจะไปกระตุ้นให้ผู้ร่วมกลุ่มคนอื่น ๆ อยากแสดงความคิดเห็น เป็นการระดมสมองของสมาชิกในกลุ่ม (Berg. 1995 : 68 อ้างถึงใน สาลิกา เมธนาวิน. 2541 : 2)

จากการให้ความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาเชิงคุณภาพวิธีหนึ่ง ที่คัดเลือกผู้ที่มีความรู้ในเรื่องที่จะศึกษามาร่วมสนทนาในประเด็นต่าง ๆ โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา เป็นผู้สร้างปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มและจุดประเด็นการสนทนา เพื่อกระตุ้นให้ผู้สนทนาแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวางลึกซึ้ง และได้คำตอบที่ชัดเจน

2. วัตถุประสงค์ของการจัดสนทนากลุ่ม

การจัดสนทนากลุ่ม มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (สัมพันธ์ เตชะอริก. 2546 : 11; สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. 2548 : 2 – 3)

2.1 เพื่อใช้สร้างหรือทดสอบข้อมูลความเป็นจริงในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดข้อสงสัย และต้องการได้คำตอบจากกลุ่มคนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สร้างให้เกิดสมมติฐานใหม่ (generative hypothesis)

2.2 เพื่อสำรวจความคิด ทักษะคิดของกลุ่มคนว่ามีความคิดเห็นต่อเรื่องหนึ่ง ๆ อย่างไรบ้างและประมวลความคิดเห็นประกอบการตัดสินใจดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ

2.3 เพื่อค้นหาคำตอบที่คลุมเครือ โดยอาศัยกลุ่มคนต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนคำตอบให้ชัดเจน

2.4 เพื่อประเมินผลการวิจัยต่าง ๆ หรือโครงการพัฒนา หรือประเมินผลทางด้านธุรกิจ

2.5 เพื่อใช้ประโยชน์การศึกษานำร่อง (pilot study) ศึกษาบางเรื่องเพื่อเป็นแนวทางในการทำกรณีศึกษา (case study)

3. องค์ประกอบของการจัดสนทนากลุ่ม

การจัดสนทนากลุ่ม มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (สมพันธ์ เตชะอธิก. 2546 : 11-12; สาลิกา เมธนาวิน. 2541 : 6 – 13)

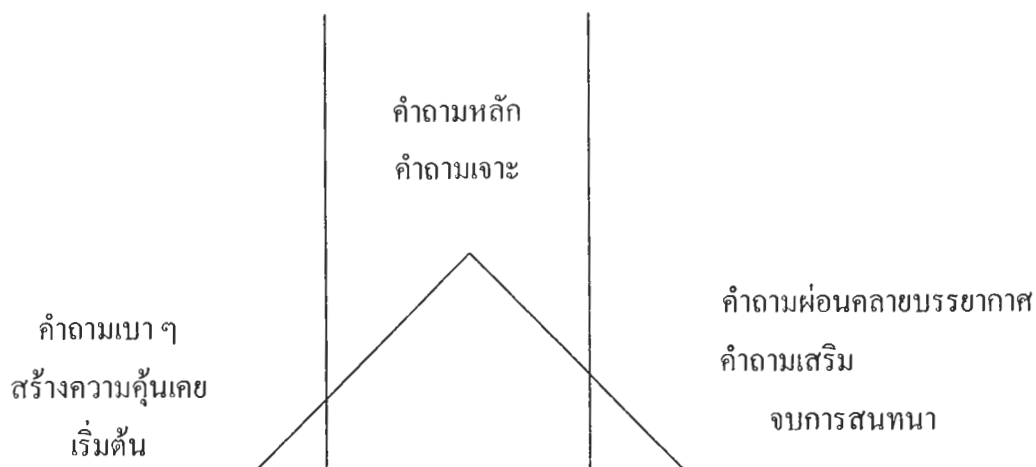
3.1 เรื่องที่จะทำการศึกษา ซึ่งการกำหนดหัวข้อเรื่องนี้อาจจะเกิดจากสภาพปัญหาต่าง ๆ ในสังคมขณะนั้น หรือ เรื่องที่ผู้วิจัยสนใจ ตลอดจนจากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ

3.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยกำหนดจากปัญหาการวิจัย ซึ่งในการสนทนากลุ่ม จำนวนวัตถุประสงค์ควรมีประมาณ 2 – 3 หัวข้อ

3.3 ประเด็นหรือตัวแปร ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา เพื่อมาสร้างเป็นแนวทางในการดำเนินการสนทนา ซึ่งการกำหนดประเด็นหรือตัวแปรนั้นทำได้โดยการจำแนกแยกแยะมาจากวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือวัตถุประสงค์ต้องการทราบอะไร ก็กำหนดประเด็นหรือสมมติฐานหรือตัวแปรออกมา แล้วนำมาสร้างเป็นคำถามย่อย ๆ

3.4 แนวคำถามหรือกรอบคำถาม คือแนวทางการสนทนา โดยข้อคำถามทุกข้อจะต้องประกอบด้วยตัวแปรที่สามารถ ตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ชัดเจนที่สุด ซึ่งผู้วิจัยจะต้องศึกษาจากทฤษฎี แนวความคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำถามแต่ละคำถามมีสมมติฐานไว้ในตัวเองว่า ทำไมเป็นอย่างนี้ เพราะอะไร อย่างไร

การเรียงคำถามควรจะเริ่มจากคำถามเบา ๆ ไม่เคร่งเครียด ง่ายต่อความเข้าใจ และสร้างบรรยากาศที่คุ้นเคยกันระหว่างผู้ดำเนินการสนทนา และผู้ร่วมสนทนา ส่วนคำถามหลักควรจะอยู่ในช่วงกลาง ๆ ของการสนทนา เพราะเมื่อผู้เข้าร่วมสนทนาค้นเคยบรรยากาศดีแล้วก็สนทนาในประเด็นที่สำคัญ จะได้แสดงความคิดเห็นมากขึ้น และเมื่อซักถามประเด็นสำคัญแล้วในตอนท้ายของการสนทนาจึงจะเป็นคำถามเบา ๆ ง่าย ๆ อีกครั้ง เพื่อผ่อนคลายบรรยากาศในการสนทนา



ภาพที่ 2.1 ลักษณะการเรียงคำถาม
ที่มา : สาลิกา เมธนาวิน. (2546 : 8)

3.5 ผู้ดำเนินการสนทนา เป็นผู้จัดกระบวนการกลุ่ม ให้สามารถแสดง ความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึง และสรุปประเด็นอย่างเป็นระบบได้ในลักษณะมีข้อมูลเป็นหลักฐานสรุปประเด็นของทุกคนเป็นภาพรวมได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น ผู้ดำเนินการสนทนาที่ดีควรมี คุณลักษณะ ดังนี้

3.5.1 ต้องเป็นผู้มีบุคลิกดี สุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญมากในการสร้างบรรยากาศการสนทนา

3.5.2 ต้องเป็นผู้รู้จักปัญหา รู้จักทฤษฎี และรู้จักวิธีการควบคุมประเด็น การสนทนากลุ่มเป็นอย่างดี สามารถช่วยให้สมาชิกกลุ่มแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ซักถามนั้น ออกมาให้ได้ว่ามีความคิดเห็นหรือมีทัศนคติอย่างไร

3.5.3 ต้องเข้าใจในปัญหา วัตถุประสงค์ และแนวทฤษฎี ตลอดจนประเด็น หรือ สมมติฐานของการศึกษานั้น ๆ เป็นอย่างดี โดยเฉพาะหากไม่ได้เป็นผู้วิจัยเอง ต้องทราบถึงข้อคำถามตามแนวคำถามอย่างละเอียด ในระหว่างการสนทนาจะต้องคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับไปด้วยตลอดเวลา และมีการตั้งคำถามย้อนกลับเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการอย่างละเอียดและตรงประเด็น

3.6 ผู้จดบันทึกการสนทนา (note taker) จะทำหน้าที่จดบันทึกคำพูดของการสนทนาทุกคำพูด ตลอดจนอาการปฏิกิริยาท่าทางของสมาชิกผู้เข้าร่วมสนทนา บรรยากาศที่เกิดขึ้นในระหว่างการสนทนา ดังนั้น ผู้จดบันทึกการสนทนาต้องทำหน้าที่จดบันทึกอย่างเดียวไม่ควรร่วมสนทนาด้วย

3.7 ผู้ช่วยทั่วไป (assistant) จะทำหน้าที่ช่วยเหลือทั่วไป อำนาจความสะดวกแก่ผู้ที่อยู่กลุ่มสนทนา ได้แก่ เตรียมสถานที่ บริการน้ำดื่ม อาหารว่าง บันทึกรายการ เตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ตามความจำเป็น

3.8 ผู้ร่วมสนทนา การคัดเลือกสมาชิกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เป็นกระบวนการที่สำคัญมาก เรียกได้ว่าสำคัญเท่า ๆ กับการดำเนินการสนทนากลุ่มเลยทีเดียว เพราะหากไม่ได้บุคคล ตรงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผลการสนทนากลุ่มก็อาจไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เช่น ถ้าได้บุคคลประเภทพูดนอกเรื่องก็จะทำให้การสนทนากลุ่มล้มเหลวกลางคัน หรือถ้าได้บุคคลที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นและพูดจาเพื่อเจ้อ คุณภาพของข้อมูลก็จะด้อยลงไป ถึงแม้ว่าการวิจัยเชิงคุณภาพจะไม่เน้นการเป็นตัวแทน แต่การวิจัยลักษณะนี้นั้นเน้นถึงการที่สมาชิกกลุ่มเป็นตัวแทนที่ดีของชุมชน หรือกลุ่มเป้าหมาย ที่จะสามารถพูดคุยได้ตอบในรูปแบบของกลุ่ม การสนทนาในอันที่จะแสดงทัศนะและค่านิยมของสังคม ตลอดจนสะท้อนถึงประสบการณ์รอบ ๆ ตัวได้ดี หลักสำคัญประการหนึ่งในการเลือกคนเข้าร่วมสนทนากลุ่มคือ ควรจะมีภูมิหลังและคุณลักษณะบางประการที่คล้ายคลึงกัน และควรหลีกเลี่ยงบุคคลที่ไม่เหมาะสมในการเข้ากลุ่ม เช่น คนที่เป็นผู้บังคับบัญชาคนที่ขี้อายเกินไป คนที่พูดเก่งจนคุมการสนทนาเพียงคนเดียว คนที่ฟังไม่ค่อยได้ยิน คนที่มีปัญหาทางจิตใจ เป็นต้น เพราะลักษณะที่ไม่เหมาะสมนี้อาจทำให้ข้อมูลที่ได้บิดเบือน หรือไม่ได้ข้อมูลในเรื่องสำคัญที่ต้องการ

3.9 อุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูล (instruments) ในการจัดสนทนากลุ่ม อุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

3.9.1 เครื่องบันทึกเสียง เทปเปล่า แบตเตอรี่ สำหรับบันทึกเสียงขณะดำเนินการสนทนา จนเสร็จสิ้น เพราะขณะดำเนินการสนทนาจะมีการถกประเด็นปัญหาการโต้แย้ง เป็นกระแสดวงคิดสวนกันไปมา หลายความคิดเห็น ดังนั้น จึงต้องบันทึกเสียงเอาไว้ เพราะคำตอบที่เป็นกระแสโต้แย้งหรือถกประเด็นกันด้วยเหตุผล ความเห็นที่สอดคล้องเหล่านี้ เป็นหัวใจสำคัญของการสนทนากลุ่ม เทปบันทึกเสียงจึงเป็นอุปกรณ์ที่ดีที่สุดที่สามารถเก็บรายละเอียดได้หมด ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการวิเคราะห์ข้อมูล

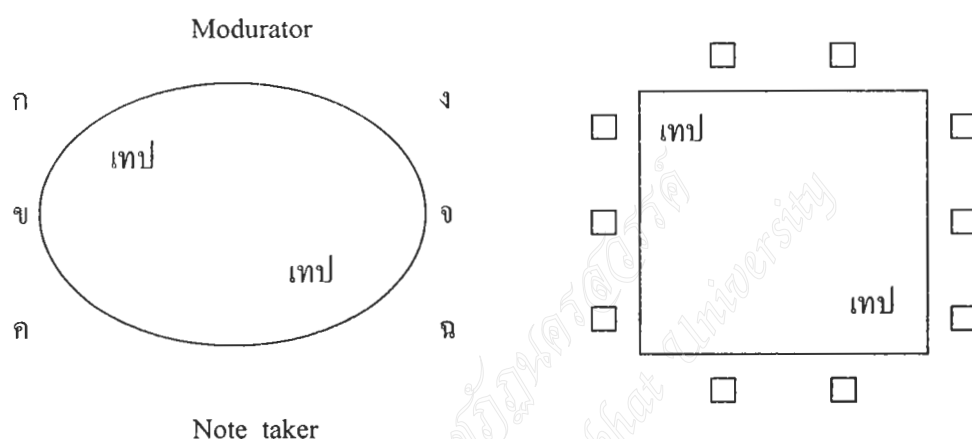
3.9.2 สมุดบันทึก ดินสอ ปากกา ยางลบ สำหรับผู้จดบันทึก และผู้ดำเนินการสนทนา เพราะการจดบันทึกจะเป็นแนวทางในการถอดเทปได้ง่ายขึ้น และได้ทราบบรรยากาศของการสนทนากลุ่มจากการบันทึก

3.9.3 อุปกรณ์เสริมการสนทนากลุ่ม เพื่อช่วยให้การสนทนากลุ่มดำเนินไปด้วยบรรยากาศราบรื่น ดูเป็นธรรมชาติไม่เคร่งเครียด เช่น เครื่องดื่ม ของขบเคี้ยว อาจรวมไปถึง

รูปภาพ ภาพยนตร์ บทความ หรือหนังสือ ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกกลุ่มได้เข้าใจเรื่อง หรือประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจศึกษามากยิ่งขึ้น

3.9.10 สถานที่ที่จะจัดการสนทนากลุ่ม ควรเป็นสถานที่ที่อากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีเสียงรบกวน ห่างไกลจากความพลุกพล่าน และผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มรู้จักดี

การจัดที่นั่งการสนทนากลุ่ม อาจจัดเป็นแบบวงกลมนั่งบนพื้น หรือแบบนั่งเก้าอี้ มีโต๊ะกลาง ดังแสดงตามรูป



ภาพที่ 2.2 การนั่งสนทนากลุ่มแบบวงกลมและแบบมีโต๊ะตรงกลาง

ที่มา : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. (2548 : 1)

การนั่งสนทนาแบบวงกลมจะเป็นธรรมชาติมากกว่า จะมีลักษณะเป็นกันเอง เหมาะกับการศึกษาในกลุ่มชาวบ้านตามชนบท ส่วนการนั่งเก้าอี้ และมีโต๊ะตรงกลางมีความรู้สึกว่าเป็นทางการ เหมาะสำหรับการสนทนากลุ่มบุคคลบางระดับ เช่น ผู้มีความรู้ มีการศึกษา

3.11 ของสมนาคุณแก่ผู้ร่วมสนทนา (remuneration) เพื่อเป็นการตอบแทนแก่ผู้เข้าร่วมสนทนา แม้จะเป็นสิ่งเล็กน้อย แต่ในทางจิตวิทยาแล้วเป็นสิ่งสำคัญมาก จะมอบให้ก่อนจากกัน แสดงความขอบคุณที่ผู้ร่วมสนทนาได้สละเวลามาครั้งนี้

3.12 ระยะเวลาของการดำเนินการสนทนากลุ่ม ควรจะใช้เวลาในการสนทนาไม่เกิน 2 ชั่วโมง 15 นาที นับแต่เริ่มคำถามแรก เพราะถ้านานกว่านี้สมาชิกกลุ่มจะเหนื่อยล้า คำตอบที่ได้ตอนท้ายจะเป็นคำตอบที่ไม่ได้ตั้งใจคิดก่อน ตอบเพื่อให้เสร็จสิ้นการสนทนา

4. การจัดสนทนากลุ่ม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2548 :2) ; สมพันธ์ เตชะอธิก. (2546 : 12 – 13) ได้กล่าวถึงการจัดสนทนากลุ่มว่า ควรมีขั้นตอน ดังนี้

4.1 การต้อนรับผู้เข้าร่วมสนทนา มีการต้อนรับผู้เข้าร่วมสนทนาอย่างอบอุ่น เชื้อเชิญให้นั่งประจำที่ พุดคุยซักชวนให้ดื่มน้ำและรับประทานอาหารว่าง เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง

4.2 การดำเนินการสนทนา ผู้ดำเนินการสนทนาแนะนำตนเองและทีมงาน อันประกอบด้วย ตัวผู้ดำเนินการสนทนา ผู้บันทึกการสนทนา ผู้ช่วยทั่วไป และผู้สังเกตการณ์ถ้ามี อธิบายจุดมุ่งหมายของการสนทนากลุ่ม วัตถุประสงค์ของการศึกษา และบอกให้ทราบว่ามีกระบวนการบันทึกการสนทนา ตลอดจนมีผู้คอยจดบันทึกการสนทนาด้วย แล้วจึงเริ่มด้วยคำถามอุ่นเครื่องสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง หลังการพิจารณาว่ากลุ่มเริ่มคุ้นเคยกับผู้ดำเนินการสนทนาแล้ว จึงเริ่มคำถามในแนวการสนทนาที่จัดเตรียมไว้ ไล่เรียงไปที่ละคำถาม โดยการทิ้งช่วงให้มีการถกประเด็นและโต้แย้งกันพอสมควร ผู้ดำเนินการสนทนาควรแสดงบทบาทเป็นเพียงผู้จะดประเด็นการสนทนาเท่านั้น ไม่ควรแสดงความคิดเห็นใด ๆ ของตนเองออกมา และไม่แสดงท่าทีเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับผู้สนทนาคนใด ผู้ดำเนินการสนทนาควรมีบทบาทในการสนทนาน้อยที่สุด ควรพยายามสร้างบรรยากาศให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในกลุ่มผู้ร่วมสนทนาด้วยกันเอง ควบคุมเกมไม่ให้หยุดนิ่ง อย่าซักถามคนใดคนหนึ่งมากเกินไป ถ้าไม่จำเป็นอย่าซักถามรายคน เว้นแต่จะต้องการคำตอบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้รายละเอียดเชิงเหตุผล ให้ได้คำตอบหากมีผู้สนทนาผูกขาดการสนทนาเป็นส่วนใหญ่ ควรหาจังหวะตัดบทอย่างสุภาพ

4.3 การปิดการสนทนา หลังจากดำเนินการสนทนาตามเวลาที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว ผู้ดำเนินการสนทนาต้องสรุปความคิดเห็น ทศนคติ ข้อเสนอแนะต่างๆ ของการสนทนาอย่างย่อๆ เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาได้รับทราบและมีมติเป็นความคิดเห็นของกลุ่มไม่ใช่นุคคลใดบุคคลหนึ่ง แล้วจึงปิดการสนทนาด้วยการขอบคุณผู้เข้าร่วมสนทนาทุกท่าน และมอบของที่ระลึกให้แก่ผู้ร่วมสนทนา

5. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่ม

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (2548 : 2-3) ; สาลิกา เมธนาวิณ (2541 : 21-22) ได้อธิบายถึงการเตรียมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้

5.1 การถอดบทสนทนา ข้อมูลการสนทนาในเทปบันทึกเสียงและในแบบจดบันทึกการสนทนา จะถูกถอดออกมาเป็นบทสนทนา (transcription) โดยละเอียดทุกคำพูด โดยผู้จดบันทึกการสนทนาควรเป็นผู้ถอดเทปบันทึกควบคู่ไปด้วย การถอดละเอียดทุกคำพูดจะช่วยให้อ่านแล้วเข้าใจ และสามารถมองภาพของการสนทนากลุ่มนั้น ๆ ได้ว่ามีบรรยากาศเป็นอย่างไร การมีส่วนร่วมในการถกประเด็นปัญหาเป็นอย่างไร มีการโต้แย้งกันดีหรือไม่เป็น

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะอ่านจากบทสนทนาที่ถอดเทปออกมาแล้วจดคำตอบที่ละเอียดที่สุด และให้เหตุผลที่ดีที่สุดลงในกระดาษจดข้อมูล ซึ่งจัดทำไว้แล้วเขียนเรียง

คำตอบไว้ในเครื่องหมายคำพูด ว่าเป็นคำพูดของใคร กลุ่มไหน จัดเมื่อไร เรียงไว้ในคำถาม ทำให้เป็นระบบเดียวกัน แล้ววิเคราะห์โดยการตีความหมายในรูปของการวิเคราะห์เนื้อหา เหมือนกับการตีความ หรือ วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพอื่น ๆ เช่นกัน ถ้ามีผู้วิเคราะห์หลายคน และมีความคิดเห็นไม่ตรงกันหรือแปลผลไม่ตรงกัน ก็จะกลับไปฟังรายละเอียดในเทปใหม่เพื่อความกระจ่าง การที่มีการถกประเด็นปัญหาในคำตอบของสมาชิกกลุ่มจะเป็นการช่วยไม่ให้ผู้วิจัยลำเอียงในการตีความเป็นคำตอบแต่ละคำตอบ ประกอบกับในแต่ละเรื่องจะจัดสนทนากลุ่มหลายกลุ่ม ดังนั้น จึงสามารถนำคำตอบในเรื่องเดียวกันมาตรวจสอบความชัดเจนของเหตุผลกันได้ (cross check) ซึ่งจะขจัดความลำเอียงของผู้วิจัยได้

6. ข้อดีและข้อจำกัดของการสนทนากลุ่ม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2548 : 2-3) ได้กล่าวถึงการสนทนากลุ่มว่ามีข้อดีและข้อจำกัด ดังนี้

6.1 ข้อดีของการสนทนากลุ่ม

6.1.1 เป็นการนั่งสนทนาระหว่างนักวิจัยกับผู้รู้ที่ให้ข้อมูลหลาย ๆ คนที่เป็นกลุ่ม ดังนั้น จึงก่อให้เกิดการสนทนา ในเรื่องที่น่าสนใจ ไม่มีการปิดบังเพราะทุก ๆ คนก็เปิดเผยเรื่องเดียวกันออกมา เพราะกลุ่มส่วนใหญ่มีการแสดงความคิดเห็น และถ้าประเด็นต่าง ๆ ยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ก็สามารถซักถามต่อไปได้ เพื่อหาคำตอบที่ชัดเจนที่สุดในกลุ่ม และคำตอบที่ถกประเด็นซึ่งกันและกันถือว่าเป็นการกลั่นกรองซึ่งแนวคิดและเหตุผลโดยไม่มีการตีประเด็นปัญหาผิดไปเป็นอย่างอื่น

6.1.2 ผู้ร่วมสนทนามีสถานภาพต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกันดังนั้น จะไม่ค่อยมีความรู้สึกขัดเงิน หรือความขำเกรง เพราะเป็นการเผชิญหน้ากันในลักษณะของกลุ่มมากกว่าตัวต่อตัวเหมือนวิธีสัมภาษณ์รายบุคคล หรือสัมภาษณ์ระดับลึก

6.1.3 การใช้วิธีการสนทนากลุ่ม แม้ว่าจะยังไม่อาจสร้างคำถามที่ละเอียดหรือครอบคลุมประเด็นปัญหาได้ดีเท่าที่ควร แต่เมื่อดำเนินการสนทนาไปแล้ว ผู้วิจัยก็สามารถสร้างคำถามขึ้นมาได้โดยการตั้งคำถามต่อจากคำตอบที่สมาชิกกลุ่มตอบมาหรือวิพากษ์คำถามนั้น ทำให้เข้าใจประเด็นมากขึ้น จนในที่สุดก็ได้ข้อมูลละเอียดและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

6.1.4 ลักษณะของการเปิดโอกาสให้มีปฏิริยาโต้ตอบกันในการสนทนากลุ่มนั้น ทำให้มีการถกเถียงกันอย่างกว้างขวางในเนื้อหาสาระ ทำให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ได้ชัดเจนมากขึ้น

6.1.5 คำตอบจากการสนทนากลุ่ม มีลักษณะเป็นคำตอบเชิงเหตุผล ซึ่งใช้ประโยชน์เสริมในการอธิบายข้อมูลในเชิงปริมาณ หรือใช้ก่อนในการดำเนินการสำรวจเชิงปริมาณ คือนำไปใช้เป็นการทดสอบความเป็นไปได้ของคำถาม และหาคำตอบมาเป็นแนวทางในการร่างแบบสอบถามและตั้งคำถาม นอกจากนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยแบบกรณีศึกษา หรือใช้ในการศึกษานำร่อง

6.1.6 ประหยัดเวลาและงบประมาณของนักวิจัย แทนที่จะใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยเข้าไปใช้ชีวิตทำความสนิทสนมเป็นหลายเดือน หรือเป็นปีนั้น เพียงแต่จัดการสนทนากลุ่มและวางรูปประเด็นคำถามให้เหมาะสม พิจารณาเลือกสมาชิกกลุ่มให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และดำเนินการสนทนาอย่างดี ก็จะได้คำตอบที่ละเอียดลึกซึ้งพอ

6.2 ข้อจำกัดของการสนทนากลุ่ม

6.2.1 ถ้าวัตถุประสงค์ของการวิจัยยังคลุมเครือไม่ชัดเจน ก็ยากต่อการกำหนดตัวแปรและการสร้างแนวคำถามการสนทนากลุ่ม ได้คำตอบที่ไม่สอดคล้องกับสิ่งที่อยากรู้

6.2.2 พฤติกรรมหรือความคิดบางอย่าง ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่ยอมรับของชุมชนอาจจะไม่ได้รับการเปิดเผยในการสนทนากลุ่ม ถ้าหากเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวจะได้รับการเปิดเผยมากกว่า

6.2.3 เหตุการณ์หรือพฤติกรรมหรือคำตอบในบางประเด็นที่สมาชิกคิดว่าเป็นเรื่องธรรมดาและเคยชินอยู่แล้ว บางทีสมาชิกกลุ่มนึกไม่ถึง ลืมหยิบมาตอบ ทำให้นักวิจัยไม่ได้คำตอบในประเด็นดังกล่าว

6.2.4 การคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนาและต้องได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยต้องมีลักษณะต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกัน (homogeneous) ซึ่งค่อนข้างยาก

6.2.5 ถ้าผู้ดำเนินการสนทนาไม่ได้รับการฝึกฝนให้เป็นผู้ดำเนินการสนทนาที่ดีเตรียมตัวไม่พร้อม เกมการสนทนาไม่ได้ ก็จะทำให้การสนทนาดำเนินไปไม่ราบรื่น หรือล้มเหลวกลางคันได้

6.2.6 การสนทนากลุ่มทำได้เพียงบางเรื่องเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจะต้องพิจารณาว่าเรื่องใดควรใช้การสนทนากลุ่ม ถ้าใช้แล้วจะคุ้มกันหรือไม่ จะได้คำตอบที่สามารถวิเคราะห์และตีความหมายได้เพียงใด

6.2.7 ผู้ดำเนินการสนทนาควรจะสามารถพูดภาษาท้องถิ่นของสมาชิกในกลุ่มสนทนา หรือในพื้นที่ที่ทำการศึกษา เพราะจะเป็นการง่ายต่อการสื่อความหมาย การสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง ตลอดจนการสนทนาให้อยู่ในกรอบวัตถุประสงค์

โดยสรุป จะเห็นว่าการสนทนากลุ่ม เป็นการใช้ปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มโดยอาศัยทักษะการสื่อสารกระตุ้นสะท้อนไปมา เพื่อให้กลุ่มแสดงความคิดเห็น ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็น ความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐาน ของสังคมอย่างใดก็ตาม การสนทนากลุ่มก็มีข้อจำกัดโดยเฉพาะในเรื่องที่เป็นความลับ เรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก ๆ อาจจะไม่ได้รับการเปิดเผยโดยการสนทนากลุ่ม ดังนั้น หากผู้วิจัยต้องพิจารณาและเลือกใช้ให้เหมาะสมแล้ว ก็จะเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์เชิงพัฒนาต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

สมบัติ ลีลาธนาวิทย์ (2537) ได้วิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยสำรวจโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามพบว่าประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วไปอยู่ในระดับต่ำ (ทางลบ) ไม่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ และสภาพตู้โทรศัพท์ ประชาชนโดยทั่วไปนิยมใช้โทรศัพท์ที่ติดตั้งให้บริการริมถนนทั่วไป เนื่องจากมีความสะดวก และมีความพอใจ หรือทัศนคติต่อการใช้บริการอยู่ในระดับสูง (ทางบวก) ถ้าองค์การโทรศัพท์ฯ นำโทรศัพท์สาธารณะแบบใหม่ที่มีความทันสมัยมาให้บริการ และต้องยกระดับคุณภาพการให้บริการด้วย การพัฒนาการให้บริการให้ประสิทธิภาพ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในตลาดบริการ จัดหางบประมาณ และอะไหล่ และเครื่องมือให้เพียงพอจัดหาเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ที่มีคุณภาพ ทันสมัย มีความแข็งแรงทนทานต่อสภาพดินฟ้าอากาศ และการใช้สอย

พิเชษฐ์ ชานวาทิก(2538) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาการให้บริการต่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผลการวิจัยพบว่า ผู้ไฟฟ้าส่วนมากไม่พอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เกี่ยวกับการขอติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความสามารถชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านทางธนาคาร มีความพึงพอใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านทางธนาคารมากกว่าจะให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปจัดเก็บเอง

ศิริชัย ลาภพณิชพูนผล (2540) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา การวิจัยเชิงสำรวจใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 590 คน กลุ่มเป้าหมายคือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดฉะเชิงเทรา และเน้นกลุ่มผู้มีโทรศัพท์ การวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานใช้อยู่บ้านละ 1 เครื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์โดยพิจารณาจากความพึงพอใจต่อการใช้

โทรศัพท์ เข้า - ออก การบริการหลังการขาย และพื้นที่ให้บริการจากการศึกษาความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อ ได้แก่ การบริการหลังการขาย อัตราค่าบริการปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้ออุปกรณ์สื่อสาร ได้แก่ สัญญาณครอบคลุมบริเวณ กว้างขวาง สัญญาณชัดเจน คลื่นรบกวน ค่าบริการถูก รูปทรงกะทัดรัดสะดวกต่อการใช้ ด้านบริการเสริม PHS กลุ่มตัวอย่างไม่เคยรู้จักหรือเคยได้ยินส่วนใหญ่ทราบจากคำบอกเล่า จากหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์

รัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา (2540) ได้วิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานบริการจากการเปิดรับข่าวสารเชิงสัมพันธภาพ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การศึกษาและวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเรื่องของความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งต้องให้ข้อมูล รายละเอียดที่ชัดเจนอันส่งผลในเรื่องการตัดสินใจซื้อเครื่องมากกว่าการให้บริการของระบบโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการ กับความพึงพอใจในงานบริการจากการเปิดรับข่าวสาร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จุไรรัตน์ รอดทอง (2542) ได้วิจัยเรื่อง ประเมินผลการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม การวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้โทรศัพท์สาธารณะมีทั้งแบบใช้บัตรโทรศัพท์และแบบหยอดเหรียญ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณภาพบริการโทรศัพท์สาธารณะใน ด้านต่าง ๆ ยังไม่ดีพอ ควรได้รับการปรับปรุงยกเว้นเรื่อง อัตราค่าบริการโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมแล้ว

ศราวุธ อภิญาวัชรกุล (2542) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ขององค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ในกลุ่มครัวเรือน พบว่า ความคิดเห็นต่ออัตราค่าบริการมีผลต่อยอดค่าบริการ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อความถี่ของการใช้ในกลุ่มธุรกิจ พบว่า ยอดค่าบริการ และความถี่ของการใช้ จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้พบว่า ในกลุ่มครัวเรือน ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระบบอัตโนมัติทั้งนี้หากใช้บริการในระบบผ่านพนักงานสลับสาย จะใช้บริการเจาะจงตัวผู้พูดและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการคืออยู่แล้ว ลักษณะของปัญหาที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก คือ การเรียกติดต่อยาก รูปแบบของการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้การติดต่อด้วยเสียงพูด

ถาวร คล้อยเอี่ยม (2546) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษา คือ

ปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็น นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา รองลงมาเป็นอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างบริษัท ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และเหตุผลส่วนใหญ่ที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ค่าบริการถูก รองลงมาในขณะที่อยู่นอกสถานที่ ชนิดของโทรศัพท์สาธารณะที่เคยใช้ส่วนใหญ่เป็นชนิดใช้เหรียญ และชอบใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะชนิดใช้เหรียญเป็นอันดับหนึ่ง สถานที่ที่นิยมใช้มากที่สุด คือ บริเวณริมถนน และจะใช้โทรออกไปยังพื้นที่ภายในจังหวัดนครสวรรค์เป็นส่วนใหญ่ ช่วงเวลาส่วนใหญ่ใช้หลัง 18.00 น. ระยะเวลาในการโทรแต่ละครั้งจะน้อยกว่า 5 นาที และจำนวนเงินที่ใช้แต่ละครั้ง คือ 1-5 บาท มีความถี่ในการใช้ 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์

ปัญหาที่พบในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ มี 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านสถานที่ตั้ง ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านราคา อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ที่เป็นปัญหาระดับมากที่สุดได้แก่สภาพอากาศภายในตู้โทรศัพท์ร้อน ด้านสถานที่ตั้ง มีปัญหามากที่สุดคือการติดตั้งแต่ละจุดห่างกันเกินไป ด้านการส่งเสริมการตลาด พบปัญหามากที่สุดคือ ป้ายบอกจุดติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะไม่ชัดเจน และปัญหาด้านราคาที่เป็นปัญหามาก คือ ความถูกต้องในการคิดเงินหรือการกินเหรียญ ผลสมมติฐานการวิจัยพบว่า : (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ) มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ส่วน เพศ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ (2) ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้) มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแต่ละครั้ง ส่วน เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้บริการ (3) ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้) มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแต่ละครั้ง ส่วน เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้บริการ และ (4) ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ส่วน เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ

สุภัทธารวรรณ สุขโกษา (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของอาสาสมัครในระบบบริการแพทย์ฉุกเฉิน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการของอาสาสมัครควรคำนึงถึงบทบาท และหน้าที่ ของอาสาสมัครซึ่งต้องมีความรู้เรื่อง การปฐมพยาบาลขั้นพื้นฐาน และต้องได้รับการฝึกทักษะให้สามารถตัดสินใจในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสม จึงควรจัดให้มีการฝึกภาคปฏิบัติควบคู่ไปกับ การอบรมภาคทฤษฎีและต้องมีการทดสอบจนสามารถผ่านเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตร คณะเนนเฉลี่ยความรู้เรื่อง การปฐมพยาบาลขั้นพื้นฐาน และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของอาสาสมัครหลัง อบรม สูงกว่า ก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังดำเนินการตามแนวทาง การพัฒนาคุณภาพ

การบริการของอาสาสมัคร พบว่า ผู้ป่วยฉุกเฉินและผู้บาดเจ็บได้รับการดูแลอย่างถูกต้อง และเหมาะสม ด้านการดูแลทางเดินหายใจ ด้านการห้ามเลือด ด้านการคาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

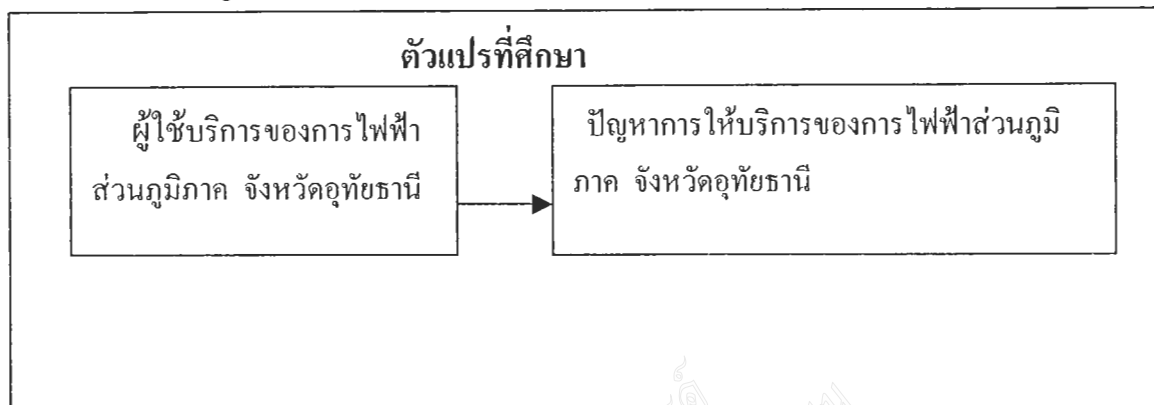
2. งานวิจัยในต่างประเทศ

ฟู และเหลียง (Fu and Liang. 1996) ได้วิจัยเรื่อง วิธีที่สำคัญสำหรับหน่วยงานในการพัฒนากิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานในประเทศจีน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนากิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงาน มี 4 ด้าน คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร การให้ความรู้ และการพัฒนาเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มพัฒนา คุณภาพงาน การบริหารจัดการปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ การตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และการโฆษณา เรื่องการทำกิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงาน

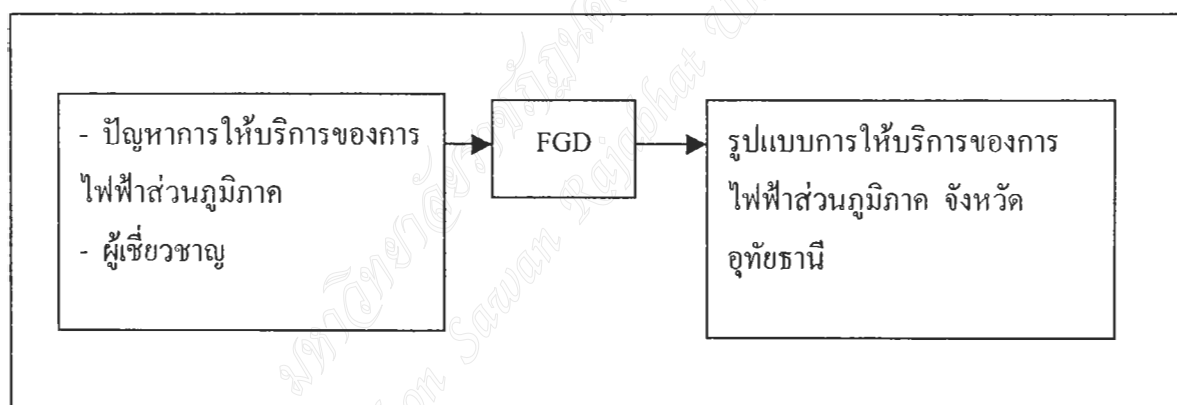
บีกอซซี่ (Bgozzi. 1998) ได้วิจัยเรื่อง ธุรกิจการขายบริการ ต้องเพิ่มอีก 3P ในกิจการของโรงแรม พบว่า การใช้ 4P's ในทางการตลาดใช้ได้ดีกับการตลาดสินค้าและบริการเท่า ๆ กัน ดังนั้น จำเป็นต้องเพิ่มอีก 3P ในกิจการของโรงแรม คือ 1) บุคคล จำเป็นต้องมีการเลือก การฝึกอบรมและการจูงใจพนักงานจะทำให้เกิดความแตกต่างในการทำให้ลูกค้าพอใจได้เป็นอย่างมาก 2) หลักฐานทางกายภาพนั้น บริษัทที่ขายบริการต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ คือ โรงแรมต้องให้ลูกค้ามองเห็นสิ่งที่เป็นคุณค่าที่โรงแรมมอบให้ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นความสะอาด ความรวดเร็วหรือคุณสมบัติอื่น และ 3) กระบวนการต่าง ๆ ภายในโรงแรม โรงแรมอาจต้องใช้กระบวนการบางอย่างเพื่อ จัดส่ง บริการของตนให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ภัตตาคารเลือกวิธีการส่งอาหารให้ลูกค้าแตกต่างกัน

กรอบความคิดในการวิจัย

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการ



ช่วงที่ 2 การสร้างรูปแบบการให้บริการ



ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบความคิดในการวิจัย